

Kualitas Pelayanan *Electronic Samsat***KUALITAS PELAYANAN *ELECTRONIC* SAMSAT PADA KANTOR SISTEM MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) MANYAR KERTOARJO SURABAYA TIMUR****Bahrul Ulum**

08040674051 (AN, FIS, UNESA) bahrull_ullum@yahoo.com

Dr. Prasetyo Isbandono S.Sos., M.Si

(AN, FIS, UNESA) allea2003@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Electronic Samsat* pada Kantor Samsat Manyar dan untuk mengetahui dukungan dan hambatan yang dihadapi Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur. Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui cara observasi, wawancara, snowball sampling, dan dokumentasi.. Fokus penelitian ini yaitu menjelaskan tentang kualitas pelayanan *Electronic Samsat* dengan berpedoman pada sepuluh dimensi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003. Hasil penelitian yang diperoleh adalah program *Electronic Samsat* ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), dikarenakan program ini memenuhi sepuluh unsur tentang pedoman kualitas penyelenggaraan publik yang baik seperti : adanya unsur kesederhanaan, unsur keamanan, unsur kenyamanan, unsur kedisiplinan, akurasi, kemudahan akses, unsur kepastian dan kejelasan. Akan tetapi, dalam proses pelaksanaannya pasti ada dukungan dan hambatannya. Bentuk dukungan dalam hal ini adalah pemerintah selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat baik dengan menggunakan brosur atau dengan mengunjungi dengan memakai mobil. Sedangkan hambatannya adalah masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui program ini dikarenakan minimnya sosialisasi dan juga sering terjadi trobel pada jaringan internet yang membuat masyarakat khawatir gagal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Electronic Samsat*, Dimensi Pelayanan.

Abstract

The purpose of the study is to determine the Electronic Service Quality SAMSAT on Manyar SAMSAT Office and to find support and barriers faced SAMSAT Office Manyar East Surabaya. This research is a case study and data analysis technique used is descriptive qualitative method. The technique of collecting data through observation, interviews, snowball sampling, and documentation .. The focus of this study is to explain about the quality of service of Electronic SAMSAT based on the ten dimensions of quality of public services from Kemenpan No. 63 of 2003. The results obtained are SAMSAT Electronic program has the advantage to provide convenience for the taxpayer to pay motor vehicle tax (PKB), because this program meets ten elements of the guidelines of good quality public administration such as: the element of simplicity, security elements, comfort elements, elements of discipline, accuracy, ease of access, the element of certainty and clarity. However, in the process of implementation must be the support and resistance. The support in this case is the government always provide outreach to the public either by using a brochure or by visiting the car wearing. While the obstacles are still many people who do not know this program due to lack of socialization and also often occur trobel on the internet that makes people worried about failing.

Keywords: Quality of Service, *Electronic SAMSAT*, Dimensions Services.

PENDAHULUAN

pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Penyelenggara pelayanan publik juga menjadi salah satu kewenangan yang penting bagi

pemerintah daerah karena menyangkut keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan yang professional, terbuka, partisipatif, akuntabel, efisien, efektif, kesamaan hak dan kewajiban yang akan berpengaruh pada citra pemerintah daerah tersebut. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan

yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Hal ini sangat memerlukan perhatian yang besar, seharusnya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap pelayanan yang diperlukannya, seharusnya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudahkannya, bukan mempersulit. Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Kantor Bersama Samsat. Instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sektor penerimaan negara terbesar adalah berasal dari pajak, salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor. Melihat permasalahan-permasalahan yang muncul yaitu keluhan dan komplain dari para wajib pajak, maka Samsat Manyar Surabaya Timur berupaya mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat suatu kebijakan yaitu berupa penerapan *electronic government (e-Gov)*. Pengembangan *e-Gov* dalam bidang perpajakan merupakan inovasi untuk melakukan modernisasi administrasi perpajakan dalam rangka mereformasi ketatalaksanaan sistem-sistem manajemen dan prosedur pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Sadhani (2005:42), modernisasi administrasi perpajakan merupakan suatu reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan mengurangi praktek KKN. Modernisasi proses administrasi perpajakan tersebut diaplikasikan oleh Samsat Manyar Surabaya Timur dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang disebut sebagai *electronic-system (e-system)*. Salah satu jenis *e-system* yang dijalankan adalah *electronic samsat (e-samsat)* atau sistem pembayaran elektronik yang dapat diartikan sebagai suatu sistem yang mengotomatisasikan transaksi pembayaran pajak secara online dengan memanfaatkan internet yang merupakan salah satu interface media pembayaran tersebut. *Electronic Samsat* adalah suatu program pemerintah provinsi Jawa Timur untuk melayani pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) via *online* melalui *e-Channel Bank* yaitu : ATM, Teller, PPOB, Mobil Banking dan Internet Banking. *Elektronik System* di Samsat Manyar Surabaya Timur diterapkan dalam bentuk sistem pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-samsat*. Selanjutnya pada jurnal ini akan dibahas mengenai bagaimana Kualitas pelayanan *Electronic Samsat* pada Kantor Bersama Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur

A. PELAYANAN PUBLIK

1. Definisi Pelayanan Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever et al (2000:23) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson et al (2005:12) mengemukakan pelayanan publik adalah jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Selanjutnya Sinambela (2010:3) mendefinisikan pelayanan adalah pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Lebih lanjut Menurut Kotlern dan Sampara Lukman (dalam Tjiptono 2010:54) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010: 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan
Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan 10 (sepuluh) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat antara lain :

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 3) Ketepatan waktu, Penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Sopan dan ramah, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyamanan, lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. *ELECTRONIC GOVERNMENT*

Menurut James S.L. Yong (2003:45) *electronic government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya.

C. Modernisasi Administrasi Perpajakan

1. Latar Belakang Modernisasi Administrasi Perpajakan

mekanisme atau prosedur administrasi perpajakan merupakan faktor yang penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat memperoleh penerimaan pajak secara maksimal apabila memiliki sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Namun kondisi atau kualitas pelayanan perpajakan di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami keterbatasan di berbagai aspek sumber daya manusia, dana, sarana-prasarana serta teknologi informasi dan komunikasi. Adapun kondisi sistem administrasi perpajakan di Indonesia menurut Pandiangan (2007:33) adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan perpajakan di suatu instansi perpajakan mengharuskan masyarakat atau wajib pajak berhubungan dengan seksi atau bidang terkait.
- b. Akses informasi perpajakan dan ketentuannya sulit dipahami masyarakat.
- c. Proses kerja yang dilakukan masih bersifat manual.
- d. Untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak atau membayar pajak, masyarakat masih harus datang langsung ke kantor instansi perpajakan.
- e. Pelaporan pajak harus disampaikan langsung ke kantor instansi perpajakan.
- f. Sarana dan prasarana kerja terbatas, sehingga mempengaruhi optimalisasi pelayanan.
- g. Belum adanya *standart* perilaku pegawai dan budaya kerja, sehingga produktivitas pegawai masih perlu ditingkatkan.

2. *Electronic System*

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan berbagai pelayanan yang memanfaatkan *electronic System* yang bersifat *online*. *Electronic system* yang diterapkan pada bidang perpajakan dimaksudkan untuk

meningkatkan kualitas sistem administrasi perpajakan agar pelayanan kepada wajib pajak dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pandiangan (2008:24) mengatakan bahwa *electronic system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet.

3. *Electronic Samsat*

Definisi *e-samsat* menurut Rahayu (2010:33) yaitu suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*. Melalui sistem ini, pembayaran pajak dapat dilakukan melalui bank persepsi yang terhubung langsung (*online*) Dengan data base Direktorat Jenderal Pajak, kemudian secara otomatis akan dibukukan pada rekening wajib pajak, dan sebagai struk bukti pembayaran oleh wajib pajak sebagai tanda pembayaran pajak.

Sistem pelayanan administrasi pembayaran pajak melalui *e-samsat* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak melalui bank yang telah ditetapkan sebagai mitra atau devisa *online* oleh instansi atau kantor pelayanan pajak. Sistem *online* yang dimaksud dalam hal ini yaitu bahwa instansi atau kantor pelayanan pajak membuka rekening di bank mantra atau devisa *online* khusus untuk pembayaran pajak. Maka dari itu bank tersebut terhubung dengan data base instansi atau kantor pelayanan pajak, sehingga pembayaran pajak dapat ditujukan ke rekening tersebut yang dilaksanakan melalui *teller* bank maupun menggunakan fasilitas alat transaksi (ATM/ *Authomatic Transaction Money*) yang disediakan oleh bank yang tersebar di beberapa wilayah yang telah ditentukan.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yaitu menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial (Deddy Mulyana, 2002:201). Maka dari itu, penelitian ini berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi dan hasil pengujian. Informan penelitian terdiri dari :

1. Bpk. Jugi Trisianto selaku KA ADPEL PKB & BBNKB Samsat Manyar Surabaya Timur
2. Bpk. AKP Prianggo selaku PAUR Samsat Manyar kertoarjo Surabaya Timur
3. Para Wajib Pajak

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri dari dokumen-dokumen, data kearsipan, dan lain sebagainya. Fokus penelitian ini berdasarkan teori kualitas pelayanan publik dari KEMENPAN No. 63 Tahun 2003. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, snowball sampling, dokumentasi,

dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Sejarah Singkat instansi

Awal mula terbentuknya Samsat di Provinsi Jawa Timur dimulai sejak tahun 1977 tepat setahun setelah kebijakan pembentukan pelayanan samsat dikeluarkan. Sebagai Provinsi yang terbanyak penduduknya, jumlah kantor samsatnya pun termasuk paling banyak di antara provinsi lainnya di Indonesia, satu diantaranya adalah Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur.

Pada awalnya di Surabaya hanya memiliki satu Kantor Samsat yang berlokasi di Jalan Ngemplak. Kantor Samsat tersebut menangani lima wilayah yaitu Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Dalam kurun waktu sebelas tahun (1977-1988), Kantor Samsat Ngemplak dianggap kurang layak menjadi kantor pelayanan publik, karena meningkatnya jumlah wajib pajak/masyarakat sehingga tempat tersebut tidak mampu menampung masyarakat yang semakin lama semakin bertambah jumlahnya. Oleh karena itu, pada tahun 1988 Kantor Samsat Ngemplak dipindahkan ke kantor baru yang di desain lebih luas dan lebih representative yang dinamakan sebagai Kantor SAMSAT MANYAR, karena nama tersebut sesuai dengan alamatnya yaitu di Jl. Manyar Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Gambar 1
Kantor Bersama Samsat manyar Surabaya Timur



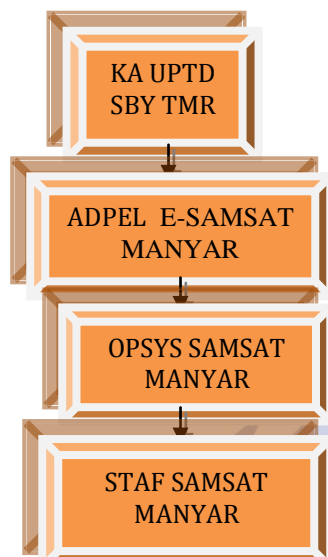
Sumber : Observasi Peneliti Tahun 2013

2. STRUKTUR ORGANISASI INSTANSI

Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat manyar pada dasarnya mengacu pada peraturan perundangan yang berlaku. Struktur organisasi tersebut dapat dibagi menjadi dua model struktur, yaitu struktur organisasi vertikal, yang bersifat structural yang lebih mengandalkan prinsip perpanjangan (hierarkhi) dan struktur organisasi horizontal, yang bersifat fungsional

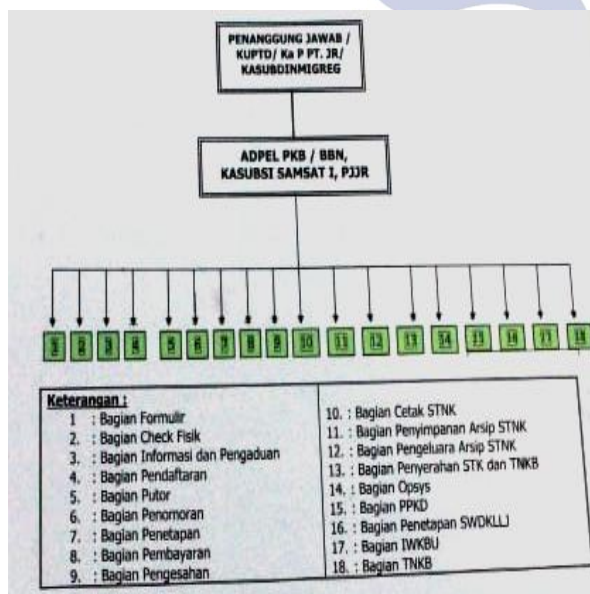
yang mengandalkan prinsip fungsi-fungsi pelaksanaan tugas pelayanan.

Bagan 1
Struktur Organisasi Vertikal



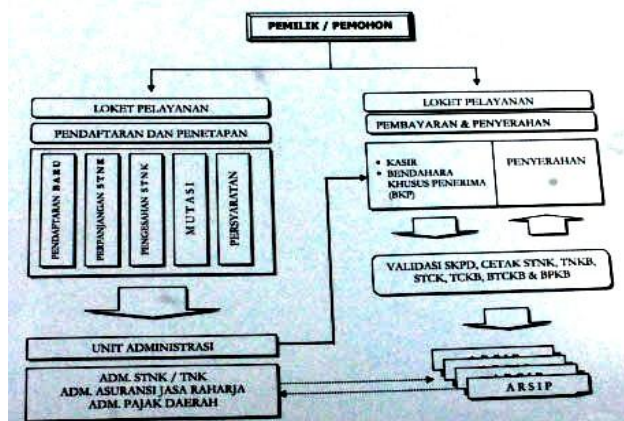
Sumber : Samsat Manyar Kertoarj Surabaya Tahun 2013

Bagan 2
Struktur Organisasi Horizontal



Sumber : Kantor Samsat Manyar Surabaya Tahun 2013

Bagan 3
Mekanisme Pelayanan Samsat



Sumber : KB Samsat Manyar Surabaya Tahun 2013

4. Jumlah dan Komposisi SDM Samsat Manyar Surabaya Timur

Tabel 1
Jumlah dan komposisi SDM berdasar instansi

Dinas Pendapatan	:	14	Orang
Polisi & PHL	:	61	Orang
Jasa Raharja	:	5	Orang
Jumlah	:	80	Orang

Sumber : KB Samsat Manyar Surabaya Tahun 2013

Tabel 2
Jumlah dan komposisi SDM berdasarkan usia

Usia 18-30	:	5	Orang
Usia 31-40	:	28	Orang
Usia 41 keatas	:	47	Orang
Jumlah	:	80	Orang

Sumber : Kantor Samsat Manyar Surabaya Tahun 2013

3. Mekanisme Pelayanan Samsat

Berikut di bawah ini adalah bentuk bagan mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Bersama Samsat dalam proses pembayaran PKB :

Tabel 3
Jumlah dan komposisi SDM berdasarkan tingkat pendidikan Formal

SMP	:	3	Orang
SMA	:	28	Orang
S1	:	47	Orang
S2	:	2	Orang
Jumlah	:	80	Orang

Sumber : Kantor Samsat manyar Surabaya Tahun 2013

5. Pengertian *ELECTRONIC SAMSAT JATIM*

E-Samsat Jatim adalah suatu program pemerintah Jawa Timur untuk melayani pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui beberapa *e-Channel* Bank Swasta yaitu : ATM, Teller, PPOB, Mobil Banking dan Internet Banking. Hal yang melatarbelakangi dimunculkannya program ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pembayaran pajak. Program ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan kemudahan yang diberikan dalam program pembayaran pajak nia online ini diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.

Program *E-Samsat* ini memiliki banyak kelebihan yakni memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama. Selain itu dengan program ini maka masyarakat tidak perlu takut untuk telat dalam melakukan pembayaran pajak karena pembayaran bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Berikut ini adalah gambar kinerja dari sistem jaringan *electronic* samsat pada KB Samsat Manyar Surabaya.

Gambar 3
Jaringan *E-Samsat* Pada KB Samsat Manyar



Sumber : KB Samsat Manyar Surabaya tahun 2013

Manfaat dan Tujuan Pelayanan *E-Samsat* adalah sebagai berikut :

1. Menghindari bertemunya Wajib Pajak dengan Petugas Pajak sehingga dapat meminimalisir terjadinya resiko.
2. Proses dapat dilakukan selama 24 jam di semua tempat yang terhubung dengan internet.
3. Memberikan alternatif pilihan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK tanpa terikat dengan tempat tinggal (domisili).
4. Memberikan pelayanan mudah, cepat dan transparan dan akurat kepada wajib pajak.
5. Mendayagunakan teknologi informasi dalam proses pelayanan secara optimal.
6. Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pelaksanaan pembayaran PKB, SWDKLLJ dan pengesahan STNK.
7. Menghindari keterlambatan Wajib Pajak bayar pajak/ menghindari denda pajak.
8. Memberikan hak kepada Wajib Pajak untuk membayar pajak sampai dengan batas laku masa pajaknya hingga pukul 24.00.
9. Mengurangi antrian pada KB Samsat karena Wajib Pajak datang ke Samsat hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan nota pembayaran.

10. Memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak pada saat membayar pajak karena tidak menggunakan uang tunai.

6. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan *E-Samsat* (Online) Di Kantor Samsat Manyar

Kualitas pelayanan sistem *E-Samsat* dalam melayani pembayaran pajak via online kepada wajib pajak dalam rangka meningkatkan pendapatan PKB dan memberikan kemudahan bagi para wajib pajak sesuai dengan 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan publik pemerintahan terdapat 10 unsur/dimensi pelayanan, diantaranya :

a. Dimensi kesederhanaan

Program *e-samsat* adalah layanan unggulan yang memiliki beberapa kelebihan yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak dengan cepat, mudah, lancar dan dengan prosedur yang sederhana tentunya yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

b. Dimensi Kejelasan dan Kepastian

E-Samsat merupakan salah satu program yang diperuntuhkan kepada masyarakat dalam menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini diciptakan agar memiliki efektifitas dan efisiensi dalam hal prosedur yang jelas dan pasti, persyaratannya jelas, biaya yang harus dibayar/ rinciannya jelas serta waktu penyelesaian proses pelayanannya jelas dan pasti.

c. Dimensi Akurasi

E-Samsat diciptakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan begitu wajib pajak dapat membayar pajak dimana saja dan kapan saja, sehingga dengan kemudahan itu diharapkan masyarakat mau menerima dengan melakukan pembayaran pajak melalui *e-samsat*.

d. Dimensi Keamanan

Sistem online ini dijamin keamanannya dan dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Karena wajib pajak tidak harus repot-repot untuk membawa berkas atau formulir saat melakukan transaksi pembayaran dan tidak perlu lagi ke Samsat dengan membawa uang sehingga bisa mencegah terjadinya resiko kehilangan. Selain itu wajib pajak bisa lebih nyaman karena tidak harus bertemu dengan para calo yang ingin menawarkan jasanya

e. Dimensi Tanggung Jawab

Sebelum dilaksanakannya program *e-samsat*, hal itu sudah dipertimbangkan secara matang, dengan mempertimbangkan semua konsekuensinya terlebih dulu, keuntungannya apa, kerugiannya apa jika

menggunakan pelayanan pembayaran PKB dengan sistem *online*. Setelah diuji terlebih dahulu ternyata berjalan lancar tidak menemukan kendala maka pihak samsat mau menerima Program tersebut. Selain itu Kantor Samsat Manyar juga menyediakan ruang layanan pengaduan sebagai bentuk tanggung jawab mereka apabila ada wajib pajak yang merasa dirugikan atau tidak puas.

f. Dimensi Kelengkapan Sarana Prasarana

Untuk memudahkan dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada Wajib Pajak. Jadi, KB Samsat Manyar memiliki Sarana yang berupa Komputer Operasional Sistem yang terkoneksi dengan jaringan internet. Hal ini berfungsi sebagai pengendali sistem komputer yang ada di KB Samsat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, tepat, mudah dan interkatif.

g. Kemudahan Akses

Untuk melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-samsat*, masyarakat cukup mengakses di internet dengan alamat situs atau website www.e-samsat.jatimprov.go.id. Sarana yang digunakan untuk mengakses informasi *e-samsat* adalah bisa menggunakan Komputer, Laptop, Handpone dan bisa juga melalui banking system yang sudah terhubung dengan jaringan internet.

h. Kedisiplinan

Masyarakat cukup nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Manyar karena petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak selalu bersikap sopan, santun, dan ramah serta disiplin hal ini ditunjukkan dengan adanya pemandu simpatik dan menyediakan layanan pengaduan bagi wajib pajak yang merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak Samsat.

i. Kenyamanan

Masyarakat terutama wajib pajak merasa cukup senang dan nyaman dengan prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Manyar dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tempat-tempat yang cukup baik dan memadai seperti : adanya ruang khusus untuk merokok, adanya ruang tunggu yang nyaman, adanya ruang tunggu bagi Lansia dan Ibu hamil, adanya musholla, dan adanya tempat Parkir yang cukup luas untuk kendaraan baik roda 2 maupun roda 4.

j. Dukungan

Untuk mendukung program *e-samsat* agar dapat berjalan lancar dan program tersebut dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat baik masyarakat yang ada di pedesaan maupun ada di kota maka Pihak Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya selalu berusaha mensosialisasikan program *e-samsat* ke tiap-tiap kelurahan, kecamatan, melalui dinas-dinas luar dan melalui media massa dan elektronik serta

melakukan sosialisasi dengan mengunjungi wajib pajak dengan menggunakan mobil Samsat.

k. Hambatan

Kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran PKB adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal mengenalkan program *e-samsat* kepada masyarakat luas dikarenakan tidak semua masyarakat mengetahui adanya pembayaran pajak secara *online*, khususnya masyarakat pedesaan. Kemudian hambatan yang lainnya adalah masih banyaknya para calo yang menawarkan jasanya kepada masyarakat.

B. PEMBAHASAN

a. Dimensi Kesederhanaan

Dalam hal ini program *e-samsat* merupakan salah satu layanan unggulan yang dimiliki Kantor Bersama Samsat dalam hal pembayaran PKB terutama untuk pajak perpanjangan STNK Tahunan. Program ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar PKB. Kemudahan yang diberikan dalam program *e-samsat* ini adalah program ini memiliki prosedur yang sederhana sehingga memudahkan wajib pajak untuk membayar PKB dengan mudah, cepat dan bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan tidak harus datang Ke Kantor Samsat, karena *e-samsat* ini memberikan pelayanan selama 24 jam yang bersifat *online*. Berdasarkan penjelasan tersebut, hal ini sesuai dengan KEMENPAN No. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan yang mengandung unsur kesederhanaan yaitu pelayanan yang dilaksanakan dengan prosedur yang simpel, mudah, cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Dimensi Kejelasan dan Kepastian

Program *e-samsat* ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar PKB. Maka dari itu, program ini dibuat agar benar-benar memiliki kelebihan dalam hal kejelasan waktu dan kepastian yang meliputi : prosedur pelaksanaan pembayaran yang jelas, penyelesaian waktu pelayanan yang jelas, biaya pembayaran pajak yang jelas dan sesuai dengan tarif PKBnya. Dengan adanya prosedur atau mekanisme pelaksanaan pembayaran yang jelas, hal itu akan membuat wajib pajak menjadi lebih mudah dan cepat dalam melakukan transaksi pembayaran PKBnya. Kemudian dengan waktu pelayanan yang cepat hanya dengan beberapa menit saja akan membuat wajib pajak merasa lebih senang dan merasa lebih hemat waktu. Dan selanjutnya dengan biaya pembayaran PKB yang jelas akan membuat wajib pajak menjadi lebih yakin dan nyaman dalam melakukan transaksi pembayaran pajak. Oleh karena itu dengan program *e-samsat* yang memiliki keunggulan dari segi kejelasan dan kepastian melalui prosedur, pelayanan yang tepat dan cepat, dan biaya yang jelas diharapkan

dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

c. Dimensi Akurasi

E-Samsat merupakan suatu inovasi atau terobosan dalam hal pelayanan pembayaran PKB dengan sistem *online* yang disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yang terus berkembang dengan sangat pesat. *E-Samsat* diciptakan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan begitu wajib pajak dapat membayar pajak dimana saja dan kapan saja, sehingga dengan kemudahan itu diharapkan dapat memberikan alternatif pilihan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB tanpa harus datang ke KB Samsat dan tidak terikat dengan domisili dengan tujuan agar masyarakat mau menerima dengan melakukan pembayaran pajak melalui *e-samsat*. Dengan layanan yang bersifat *online* tersebut diharapkan bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat.

d. Dimensi Keamanan

Untuk memberikan rasa aman bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka *e-samsat* ini tetap tidak meninggalkan unsur pengamanan dengan tetap melakukan proses verifikasi kebenaran pada setiap data atau dokumen milik wajib pajak. Jadi pembayaran tetap bisa dilakukan tetapi verifikasi dokumen tetap harus dilakukan sebelum wajib pajak mencetak bukti pembayaran di kantor Samsat yang dipilih. Kemudian untuk memperkuat keamanan maka dibentuk Tim pengolahan Data Elektronik Dipenda Jatim untuk mencegah dan mengantisipasi terjadi penyusupan yang dilakukan oleh para *Hacker*. Selain itu, wajib pajak tidak harus repot-repot untuk membawa berkas atau formulir saat melakukan transaksi pembayaran dan tidak perlu lagi ke Samsat dengan membawa uang sehingga bisa mencegah terjadinya resiko kehilangan. Kemudian wajib pajak bisa lebih nyaman karena tidak harus bertemu dengan para calo yang ingin menawarkan jasanya.

e. Dimensi Tanggung Jawab

Agar pelayanan *e-samsat* berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Maka pelayanan harus terintegrasi dan terkoordinasi dengan baik yaitu dengan melibatkan peran serta dari banyak Pihak. Pihak- pihak yang terkait dalam hal ini meliputi: pihak pemangku kebijakan (*stakeholders*), baik pihak yang bertanggungjawab terkait dalam sistem pelayanan Samsat, seperti: Kepolisian, Dispenda, dan PT. Raharja maupun dari pihak pemerintah kabupaten/kota. Oleh karena itu, untuk masalah pertanggungjawaban atas keberhasilan dan kelancaran pelayanan melalui program *e-samsat* itu adalah tanggung jawab dari banyak pihak sesuai dengan kesepakatan awal atas disetujuinya pembentukan program *e-samsat*.

f. Dimensi Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Untuk menunjang kinerja pelayanan petugas Samsat dalam melayani Wajib Pajak dalam proses membayar pajak dengan sistem *online* secara optimal.

Maka KB Samsat Manyar dilengkapi dengan fasilitas yang sangat memadai yang berupa Komputer Operasional Sistem atau Komputer Induk (Pusat). Hal ini berfungsi sebagai pengendali untuk sistem komputer para petugas Samsat Manyar. Dengan adanya Komputer Operasional Sistem tersebut maka seluruh proses pelayanan yang di Samsat Manyar Surabaya dapat berjalan dengan baik, cepat, tepat, mudah dan juga interaktif tentunya.

g. Kemudahan Akses

Untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi pembayaran PKB dengan sistem online. Maka, Program *e-samsat* ini memanfaatkan sarana atau alat seperti ; komputer, *laptop*, *handpone* dan *banking system* yang terhubung dengan jaringan internet agar mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat. Selanjutnya, masyarakat cukup mengakses di internet dengan alamat situs atau website www.esamsat.jatimprov.go.id.

Berdasarkan penjelasan tersebut, hal ini sesuai dengan KEMENPAN No. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan yang mengandung unsur kemudahan akses yaitu adanya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan publik. Berdasarkan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan bahwa Kedisiplinan adalah pemberi pelayanan memberikan pelayanan dengan ikhlas dengan bersikap disiplin, sopan dan santun serta bersikap ramah kepada masyarakat. Dalam hal ini KB Samsat Manyar Surabaya memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak Selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima atau sebaik-baiknya agar masyarakat merasa nyaman saat menerima pelayanan dari pegawai Samsat. Ketika memberikan pelayanan kepada wajib pajak, pegawai Samsat selalu berusaha menunjukkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas tanpa membedakan status seseorang. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemandu simpatik dan menyediakan layanan pengaduan bagi wajib pajak yang merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan oleh pihak Samsat. Penjelasan tersebut juga sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela (2010:6) yang mengatakan bahwa kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Oleh karena itu, tujuan pelayanan publik pada intinya adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat.

i. Kenyamanan

Berdasarkan KEMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik. Kenyamanan merupakan aspek yang sangat penting sekali demi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam keputusan menteri tersebut yang dimaksud dengan

kenyamanan pelayanan publik adalah tercipta dan tersedianya lingkungan yang teratur, tersedianya ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi, lingkungan yang indah, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dalam hal ini Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak selalu memperhatikan aspek dari segi kenyamanan sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman. Hal ini sesuai dengan visi, misi, motto dan janji mereka yang ingin selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Untuk mewujudkan semua itu sesuai dengan poin-poin yang tercermin dalam visi, misi dan motto mereka. Jadi, pihak Samsat berusaha dengan untuk selalu menciptakan lingkungan yang tertib dan teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menciptakan lingkungan yang indah dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan seperti ; parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung dan lingkungan yang nyaman tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada para wajib pajak.

j. Dukungan

Dukungan merupakan faktor yang sangat penting demi keberhasilan suatu bentuk program, dalam hal ini khususnya pelayanan PKB melalui *e-samsat*. Dukungan adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari penyelenggaraan pelayanan publik. untuk mendukung program *e-samsat* agar dapat berjalan lancar dan program tersebut dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat baik masyarakat yang ada di pedesaan maupun ada di kota, maka dari itu berbagai usaha telah dilakukan oleh Pihak Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan program *e-samsat* ke tiap-tiap kelurahan, kecamatan, melalui dinas-dinas luar dengan memberikan brosur *e-samsat*, melalui media massa dan elektronik.
2. Melakukan sosialisasi dengan mengunjungi wajib pajak dengan menggunakan mobil Samsat.
3. Menjalin dan meningkatkan kerja sama dengan Bank – bank seperti bank Mandiri, BNI, BRI dan Bank Jatim sebagai mitra kerja.
4. Menyediakan Sarana dan Prasarana yang memadai seperti : ruang tunggu yang sejuk, toilet, tempat ibadah, taman yang asri, ruang merokok dll.

k. Hambatan

Kantor Bersama Samsat dalam menjalankan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program *e-samsat* atau dengan cara *online* pasti tidaklah mudah dan gampang karena dalam proses

pelaksanaannya pasti ada gangguan-gangguan atau hambatan-hambatan yang menghalangi. Kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran PKB adalah dikarenakan beberapa hal yaitu :

1. Minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal mengenalkan program *e-samsat* kepada masyarakat luas.
2. Tidak semua masyarakat mengetahui adanya pembayaran pajak secara *online*, khususnya masyarakat pedesaan.
3. Masyarakat masih banyak yang enggan melakukan pembayaran melalui *e-samsat* karena pembayaran yang mereka lakukan dikhawatirkan mengalami kegagalan atau tidak berhasil dikarenakan adanya trobel dari jaringan internet.
4. Masih banyaknya calo – calo yang beroperasi untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian, maka penulis dapat mengambil simpulan tentang Kualitas Pelayanan *Electronic Samsat* pada Kantor Bersama Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur. Program *E-Samsat* merupakan salah satu layanan unggulan yang dimiliki Kantor Bersama Samsat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) terutama untuk pajak perpanjangan STNK Tahunan. Program *E-Samsat* ini memiliki keunggulan dengan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar PKB. Program ini memiliki prosedur yang sederhana sehingga memudahkan wajib pajak untuk membayar PKB dengan mudah, cepat dan bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan tidak harus datang ke Kantor Samsat, karena *E-Samsat* ini memberikan pelayanan selama 24 jam yang bersifat *online*. Kemudian, program ini memiliki kelebihan dalam hal kejelasan waktu dan kepastian yang meliputi : prosedur pelaksanaan pembayaran yang jelas, penyelesaian waktu pelayanan yang jelas, biaya pembayaran pajak yang jelas dan sesuai dengan tarif PKBnya. Kemudian, *E-Samsat* ini tetap tidak meninggalkan unsur pengamanan dengan tetap melakukan proses verifikasi kebenaran pada setiap data atau dokumen milik wajib pajak. Selanjutnya, agar pelayanan *E-Samsat* berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Maka, pertanggungjawaban atas keberhasilan dan kelancaran pelayanan melalui program *E-Samsat* itu adalah tanggung jawab dari banyak pihak. Pihak- pihak yang terkait dalam hal ini meliputi: pihak pemangku kebijakan (*stakeholders*), baik pihak yang bertanggungjawab terkait dalam sistem pelayanan Samsat, seperti: Kepolisian, Dispenda, dan PT. Raharja maupun dari pihak pemerintah kabupaten/kota.

Selanjutnya, untuk menunjang kinerja pelayanan petugas Samsat dalam melayani Wajib Pajak dalam proses membayar pajak dengan sistem *online* secara optimal. Maka KB Samsat Manyar dilengkapi dengan fasilitas yang sangat memadai yang berupa Komputer Operasional Sistem atau Komputer Induk (Pusat) yang berfungsi sebagai pengendali untuk sistem komputer para petugas Samsat. Kemudian, untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan transaksi pembayaran PKB dengan sistem *online*. Maka, masyarakat cukup memanfaatkan sarana atau alat seperti ; komputer, *laptop*, *handpone* dan *banking system* yang terhubung dengan jaringan internet agar mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat. Selanjutnya, masyarakat cukup mengakses di internet dengan alamat situs atau *website* www.esamsat.jatimprov.go.id. Dan yang terakhir adalah Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak selalu memperhatikan aspek kenyamanan sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman hal ini ditunjukkan adanya lingkungan yang tertib dan teratur, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menciptakan lingkungan yang indah dan menyediakan fasilitas pendukung pelayanan seperti ; parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Jadi, pelayanan dengan sistem *online* tersebut sudah baik dan maksimal karena pelayanan *electronic samsat* ini memiliki unsur – unsur yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (KEMENPAN No. 63 Tahun 2003) tentang pedoman kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan – kekurangan yang harus diperbaiki agar pelayanan *electronic samsat* ini menjadi lebih maksimal.

B. SARAN

Dalam pelaksanaan pelayanan *Electronic Samsat* tentunya tidak lepas dari hambatan-hambatan yang mengganggu. Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran untuk mengatasi beberapa hambatan tersebut, diantaranya :

1. Untuk masalah kurang dan sulitnya sosialisasi program *E-Samsat* kepada masyarakat terutama masyarakat pedesaan. Maka, seharusnya KB Samsat Manyar Surabaya harus lebih aktif dan keratif lagi dalam melakukan sosialisasi program *E-Samsat* dengan menyebarkan brosur-brosur tentang *E-Samsat* dan memberikan informasi melalui media elektronik seperti televisi. Selain itu KB Samsat Manyar Surabaya harus melibatkan banyak pihak seperti Bank-Bank yang terlibat sebagai mitra kerja untuk ikut dalam melakukan sosialisasi program *E-Samsat* kepada masyarakat.

2. Untuk masalah kendala trobel jaringan internet saat melakukan transaksi pembayaran PKB oleh WP. Maka, seharusnya KB Samsat Manyar harus lebih meningkatkan arus jaringan internet dengan membentuk Tim IT yang lebih kompeten sehingga bisa dengan mudah dan cepat dapat mengatasi problem tersebut.
3. Untuk masalah ketakutan masyarakat yang awam karena takut pembayaran yang dilakukan dengan sistem *online* tersebut itu gagal atau tidak masuk ke Samsat, maka seharusnya Pihak Samsat dan pihak yang terkait harus lebih melakukan sosialisasi dan berusaha meyakinkan kepada masyarakat kalau Program *E-Samsat* ini dijamin keamanannya.
4. Untuk masalah masih adanya calo – calo yang beroperasi untuk menawarkan jasanya kepada Wajib Pajak sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi Wajib Pajak, maka Pihak Samsat Manyar harus melakukan tindakan yang tegas dengan memberikan sanksi kepada para calo tersebut. Dengan adanya sanksi yang tegas diharapkan dapat meminimalisir percaloan.

Saran-saran tersebut semoga bisa bermanfaat bagi instansi KB Samsat Manyar Surabaya Timur dalam menjalankan pelayanan pembayara PKB melalui *E-Samsat* dan juga bisa mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi sehingga usaha dari KB Samsat Manyar Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan PKB menjadi lebih maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dengan begitu berdampak terhadap peningkatan pendapat pajak kendaraan bermotor dan secara tidak langsung meningkatkan PAD.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2002. *Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik Edisi Revisi*. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mustopaadidjaja, AR. 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi*. Jakarta : Restu Agung.
- Babbie, Earl. *The Practice of Social Research*. 1986. California : Wadsworth, Cengage Learning.
- Bernard, H. Russell. 1994. *Research Methods in Anthropology. Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Sage Publications.
- Brotodiharjo, R.Santoso. 2003. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak (Edisi Keempat)*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Cresswell, Jhon W. Research Design. 1994. *Qualitative and Quantitative Approach*. London : Sage Publication Inc.
- Davey, Kenneth. 1988. *Financing Regional Government*. Jakarta : UI Press.
- Djazoeli, Sadhani. 2005. *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak*. Jakarta : Erlangga.
- Devas, Nick dkk. 1999 *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta : UI Press.
- Thomas, Dye R. 1985. *Understanding Public Policy*. Amerika : Prentie Hall.
- Dunn, W.N. 1999. *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George. 1980. *Implementing public Policy*. Washington DC : Congressional Quaterly Press.
- Gaspersz,Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Puataka Utama.
- Indrajit. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government. 2003. Indonesia.
- Judisseno, Rimsy K. 1999. *Pajak dan Strategi Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New York: Prentice Hall.
- Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Provinsi Jawa Timur. 2002. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Indonesia.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara Dan Evaluasi Kinerja, Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia. Jakarta : Duta Pertiwi Foundation.

- Mardiasmo. 2004. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosadakarya.
- Muhammad, Farouk dan Djaali. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Restu Agung.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurmantu, Safri. *Pengantar Perpajakan*. 2003. Jakarta : Granit.
- Pandiangan, Liberty. 2005. *Kebijakan Perpajakan Menuju Indonesia Sejahtera. Jurnal Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Samudra, Azhari A. 1995. *Perpajakan di Indonesia Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suandy, Erly. 2002. *Hukum Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip Total Quality Service*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia
- Yong, James S.L. 2003. *E-Government in Asia : Enabling Public Service Innovation in the 21 st Century*. Singapore : Times Edition.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Anonim. <http://www.esamsat.jatimprov.go.id/> (Diakses pada 12 Juli 2014)
- Anonim. <http://www.bankjatim.co.id/> (Diakses pada 23 Mei 2014)
- Anonim. <http://www.detiknews.com> (Diakses pada 12 Januari 2014)
- Anonim. <http://www.kompasnews.com> (Diakses 12 Oktober 2013)